Mode d'emploi

MOBIB

Tiers-Payant

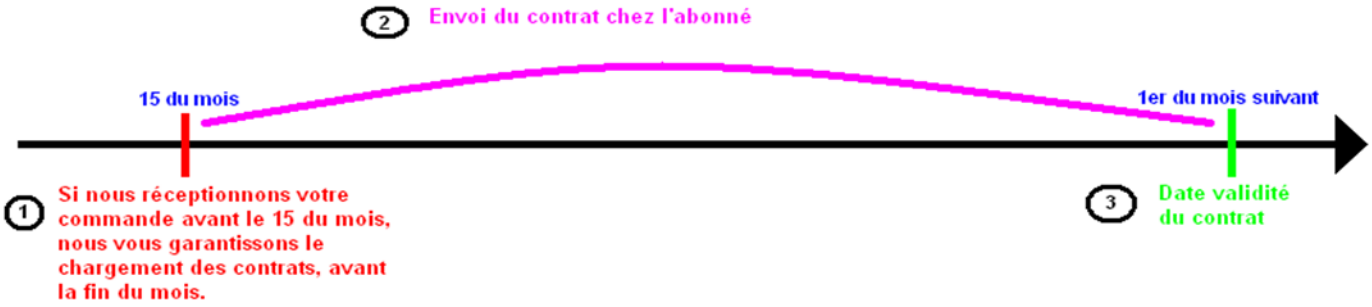
La Commande

La commande se compose de :

1. Le Fichier **Excel** → À envoyer **par mail**
2. Lettre de Commande
3. Les Formulaires MOBIB
4. Les Copies de cartes MOBIB
5. Le Print Excel

→ À envoyer **par courrier**

A. Déroulement Chronologique


2
Envoi du contrat chez l'abonné
15 du mois
1er du mois suivant
1
Si nous réceptionnons votre commande avant le 15 du mois, nous vous garantissons le chargement des contrats, avant la fin du mois.
3
Date validité du contrat

1) **Minimum 15 jours avant la date de validité souhaitée**[1], nous recevons une commande de contrat(s) (par mail et par courrier) de la part de votre entreprise. Le début de validité des contrats pour toute **commande réceptionnée avant le 15** du mois, sera le 1er du mois suivant[2].

2) - Si le travailleur n'a pas encore de carte MOBIB, il recevra à son domicile sa carte avec le contrat déjà chargé dessus, accompagnée de la souche MTB éventuelle.

- Si le travailleur possède déjà une carte MOBIB, le contrat sera chargé automatiquement en présentant sa carte devant un valideur[3] MOBIB ou sur un automate de vente GO[4].

- Si le travailleur possède déjà un contrat valide à titre privé, son employeur l'informera des procédures de remboursement à effectuer par la suite. (Pour plus d'information, voir « Client déjà MOBIB » p.6 et « La Demande de Remboursement » p.22)

En appuyant sur la touche du valideur, le titulaire de la carte MOBIB pourra visualiser le chargement de son contrat ainsi que ses dates de validité.

La souche MTB éventuelle sera envoyée à son domicile.

3) Le contrat du travailleur débute toujours le 1er du mois.

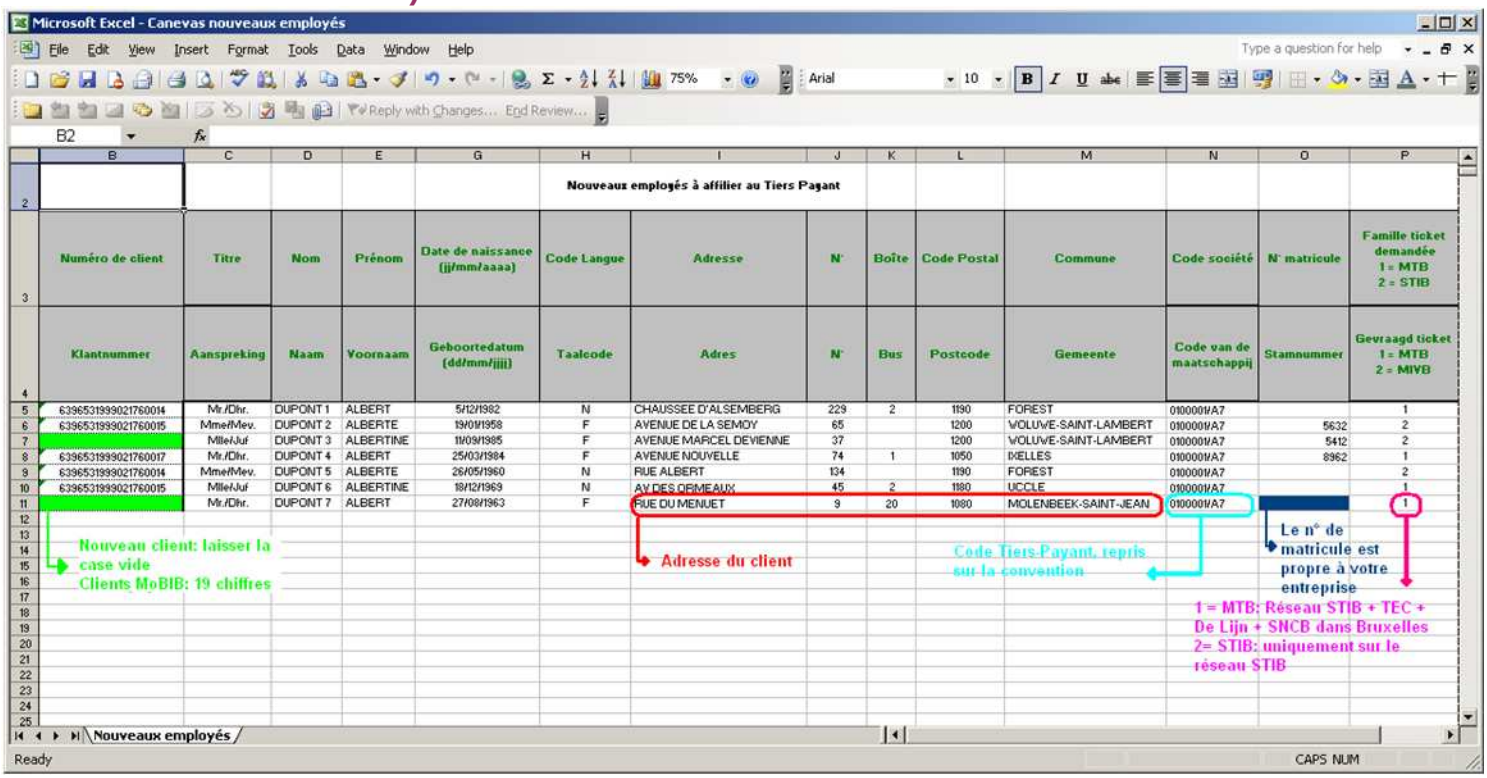
[1] Date de validité : Date de début du contrat.
[2] Excepté en cas de quote-part bénéficiaire, voir annexe
[3] Valideur : voir FAQ p.11
[4] Automate de vente GO : voir FAQ p.11

B. Préparation de Commande

1. Fichier Excel

Afin de créer les contrats de vos travailleurs, nous avons besoin de certaines données. C'est pourquoi nous avons créé ce canevas, très simple à remplir.
Nous vous demandons de toujours compléter ce fichier **en** MAJUSCULE

ATTENTION DE BIEN UTILISER LE DERNIER FICHIER TRANSMIS (OU FICHIER ENVOYE VIA MAIL RENOUVELLEMENT).



Commande des contrats STIB : Contenu des colonnes

Colonne A : colonne inaccessible (usage interne STIB)

Colonne B : Numéro Client → Sans les //

Si **Nouveau Client STIB** : Ne pas remplir
Si **Client STIB MOBIB** : Numéro Client à 19 chiffres **(sans les « / »)**
Attention : la carte MOBIB fournie par la SNCB n'est pas valable.
Il en va de même pour la Carte MOBIB Basic qui n'étant pas nominative, ne peut être utilisée pour le chargement d'un abonnement (mensuel ou annuel).

Colonne C : Titre

Monsieur
Madame
Mademoiselle

} Comme repris dans le menu déroulant

Colonne D : Nom du travailleur

Colonne E : Prénom du travailleur

Colonne F : colonne inaccessible (usage interne)

Colonne G : Date de naissance (en format **jj/mm/aaaa**) de la personne
ex : 16/12/1973

Colonne H : Rôle linguistique (F pour francophone et N pour néerlandophone)

Colonne I : Adresse = Nom de rue de l'abonné

Colonne J : N° = Numéro de maison de l'abonné

Colonne K : Boîte = Numéro de boîte de l'abonné

Colonne L : Code Postal = Code postal du domicile de l'abonné

Colonne M : Localité = Nom de la commune du domicile de l'abonné

Colonne N : Code Société = Le code tiers-payant qui a été attribué à votre société (identifiant repris sur votre contrat tiers-payant servant de base à la facturation) ex : 0100000/00(0) ou 0100000/A0

Colonne O : Matricule (facultatif) = numéro d'identification interne du travailleur. Si votre personnel n'est pas référencé par un numéro de matricule, laissez cette colonne vide. Cette colonne peut vous être utile afin de retrouver plus facilement vos données internes.

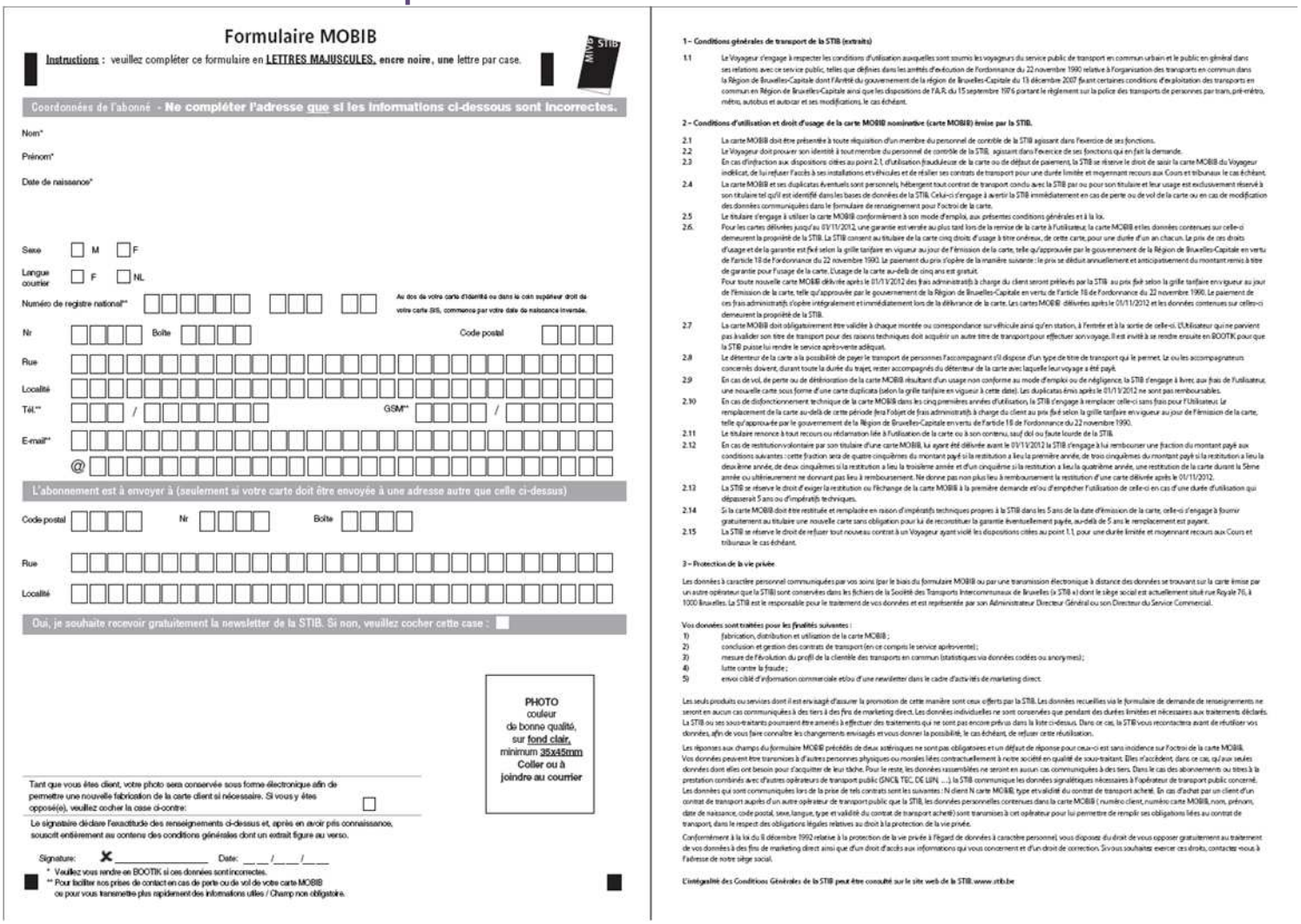
Colonne P : Famille Ticket demandée = Dénomination du type de contrat souhaité

- **1 =contrat MTB** « contrat valable sur l'ensemble du réseau de la STIB (sauf sur le tronçon NATO-Brussels Airport des lignes 12 et 21), mais aussi sur les réseaux urbains bruxellois de DE LIJN, du TEC et de la SNCB ».
- **2 = contrat STIB**, « valable sur l'ensemble du réseau de la STIB, à l'exception du tronçon NATO – Brussels Airport des lignes 12 et 21 »)

2. Nouveau client MOBIB

Pour le(s) travailleur(s) n'étant pas encore en possession d'une carte MOBIB, chaque commande doit être accompagnée d'un formulaire MOBIB. Sans ce(s) formulaire(s), la commande ne pourra être traitée. **Nouveau formulaire au 01/11/2012 !!**

Comment remplir le formulaire MOBIB ?



Formulaire MOBIB

Instructions : veuillez compléter ce formulaire en LETTRES MAJUSCULES, encre noire, une lettre par case.

Coordonnées de l'abonné - Ne compléter l'adresse que si les informations ci-dessous sont incorrectes.

Nom*

Prénom*

Date de naissance*

Sexe M F

Langue courrier F NL

Numéro de registre national** Au dos de votre carte d'identité ou dans la coin supérieur droit de votre carte SIS, commence par votre date de naissance inversée.

Nr Boîte Code postal

Rue

Localité

Tél.** / GSM** /

E-mail**

@

L'abonnement est à envoyer à (seulement si votre carte doit être envoyée à une adresse autre que celle ci-dessus)

Code postal Nr Boîte

Rue

Localité

Oui, je souhaite recevoir gratuitement la newsletter de la STIB. Si non, veuillez cocher cette case :

PHOTO couleur de bonne qualité, sur fond clair, minimum 35x45mm Coller ou à joindre au courrier

Tant que vous êtes client, votre photo sera conservée sous forme électronique afin de permettre une nouvelle fabrication de la carte client si nécessaire. Si vous y êtes opposé(e), veuillez cocher la case ci-contre:

Le signataire déclare l'exactitude des renseignements ci-dessus et, après en avoir pris connaissance, souscrit entièrement au contenu des conditions générales dont un extrait figure au verso.

Signature: X _____ Date: __/__/____

* Veuillez vous rendre en BOOTIK si ces données sont incorrectes.

** Pour faciliter nos prises de contact en cas de perte ou de vol de votre carte MOBIB ou pour vous transmettre plus rapidement des informations utiles / Champ non obligatoire.

1 – Conditions générales de transport de la STIB (extraits)

1.1 Le Voyageur s'engage à respecter les conditions d'utilisation auxquelles sont soumis les voyageurs du service public de transport en commun urbain et le public en général dans ses relations avec ce service public, telles que définies dans les arrêtés d'exécution de l'ordonnance du 22 novembre 1990 relative à l'organisation des transports en commun dans la Région de Bruxelles-Capitale dont l'Arrêté du gouvernement de la région de Bruxelles-Capitale du 13 décembre 2007 fixant certaines conditions d'exploitation des transports en commun en Région de Bruxelles-Capitale ainsi que les dispositions de l'A.R. du 15 septembre 1976 portant le règlement sur la police des transports de personnes par train, prémétro, métro, autobus et autocar et ses modifications, le cas échéant.

2 – Conditions d'utilisation et droit d'usage de la carte MOBIB nominative (carte MOBIB) émise par la STIB.

2.1 La carte MOBIB doit être présentée à toute réquisition d'un membre du personnel de contrôle de la STIB agissant dans l'exercice de ses fonctions.

2.2 Le Voyageur doit prouver son identité à tout membre du personnel de contrôle de la STIB, agissant dans l'exercice de ses fonctions qui en fait la demande.

2.3 En cas d'infraction aux dispositions citées au point 2.1, d'utilisation frauduleuse de la carte ou de défaut de paiement, la STIB se réserve le droit de saisir la carte MOBIB du Voyageur indélicat, de lui refuser l'accès à ses installations et véhicules et de résilier ses contrats de transport pour une durée limitée et moyennant recours aux Cours et tribunaux le cas échéant.

2.4 La carte MOBIB et ses duplicatas éventuels sont personnels, hébergent tout contrat de transport conclu avec la STIB par ou pour son titulaire et leur usage est exclusivement réservé à son titulaire tel qu'il est identifié dans les bases de données de la STIB. Celui-ci s'engage à avertir la STIB immédiatement en cas de perte ou de vol de la carte ou en cas de modification des données communiquées dans le formulaire de renseignement pour l'octroi de la carte.

2.5 Le titulaire s'engage à utiliser la carte MOBIB conformément à son mode d'emploi, aux présentes conditions générales et à la loi.

2.6. Pour les cartes délivrées jusqu'au 01/11/2012, une garantie est versée au plus tard lors de la remise de la carte à l'utilisateur; la carte MOBIB et les données contenues sur celle-ci demeurent la propriété de la STIB. La STIB consent au titulaire de la carte cinq droits d'usage à titre onéreux, de cette carte, pour une durée d'un an chacun. Le prix de ces droits d'usage et de la garantie est fixé selon la grille tarifaire en vigueur au jour de l'émission de la carte, telle qu'approuvée par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en vertu de l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990. Le paiement du prix s'opère de la manière suivante : le prix se déduit annuellement et anticipativement du montant remis à titre de garantie pour l'usage de la carte. L'usage de la carte au-delà de cinq ans est gratuit.
Pour toute nouvelle carte MOBIB délivrée après le 01/11/2012 des frais administratifs à charge du client seront prélevés par la STIB au prix fixé selon la grille tarifaire en vigueur au jour de l'émission de la carte, telle qu'approuvée par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en vertu de l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990. Le paiement de ces frais administratifs s'opère intégralement et immédiatement lors de la délivrance de la carte. Les cartes MOBIB délivrées après le 01/11/2012 et les données contenues sur celles-ci demeurent la propriété de la STIB.

2.7 La carte MOBIB doit obligatoirement être validée à chaque montée ou correspondance sur véhicule ainsi qu'en station, à l'entrée et à la sortie de celle-ci. L'Utilisateur qui ne parvient pas à valider son titre de transport pour des raisons techniques doit acquérir un autre titre de transport pour effectuer son voyage. Il est invité à se rendre ensuite en BOOTIK pour que la STIB puisse lui rendre le service après-vente adéquat.

2.8 Le détenteur de la carte a la possibilité de payer le transport de personnes l'accompagnant s'il dispose d'un type de titre de transport qui le permet. Le ou les accompagnateurs concernés doivent, durant toute la durée du trajet, rester accompagnés du détenteur de la carte avec laquelle leur voyage a été payé.

2.9 En cas de vol, de perte ou de détérioration de la carte MOBIB résultant d'un usage non conforme au mode d'emploi ou de négligence, la STIB s'engage à livrer, aux frais de l'utilisateur, une nouvelle carte sous forme d'une carte duplicata (selon la grille tarifaire en vigueur à cette date). Les duplicatas émis après le 01/11/2012 ne sont pas remboursables.

2.10 En cas de dysfonctionnement technique de la carte MOBIB dans les cinq premières années d'utilisation, la STIB s'engage à remplacer celle-ci sans frais pour l'Utilisateur. Le remplacement de la carte au-delà de cette période fera l'objet de frais administratifs à charge du client au prix fixé selon la grille tarifaire en vigueur au jour de l'émission de la carte, telle qu'approuvée par le gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale en vertu de l'article 18 de l'ordonnance du 22 novembre 1990.

2.11 Le titulaire renonce à tout recours ou réclamation liée à l'utilisation de la carte ou à son contenu, sauf dol ou faute lourde de la STIB.

2.12 En cas de restitution volontaire par son titulaire d'une carte MOBIB, lui ayant été délivrée avant le 01/11/2012 la STIB s'engage à lui rembourser une fraction du montant payé aux conditions suivantes : cette fraction sera de quatre cinquièmes du montant payé si la restitution a lieu la première année, de trois cinquièmes du montant payé si la restitution a lieu la deuxième année, de deux cinquièmes si la restitution a lieu la troisième année et d'un cinquième si la restitution a lieu la quatrième année, une restitution de la carte durant la 5ème année ou ultérieurement ne donnant pas lieu à remboursement. Ne donne pas non plus lieu à remboursement la restitution d'une carte délivrée après le 01/11/2012.

2.13 La STIB se réserve le droit d'exiger la restitution ou l'échange de la carte MOBIB à la première demande et/ou d'empêcher l'utilisation de celle-ci en cas d'une durée d'utilisation qui dépasserait 5 ans ou d'impératifs techniques.

2.14 Si la carte MOBIB doit être restituée et remplacée en raison d'impératifs techniques propres à la STIB dans les 5 ans de la date d'émission de la carte, celle-ci s'engage à fournir gratuitement au titulaire une nouvelle carte sans obligation pour lui de reconstituer la garantie éventuellement payée, au-delà de 5 ans le remplacement est payant.

2.15 La STIB se réserve le droit de refuser tout nouveau contrat à un Voyageur ayant violé les dispositions citées au point 1.1, pour une durée limitée et moyennant recours aux Cours et tribunaux le cas échéant.

3 – Protection de la vie privée

Les données à caractère personnel communiquées par vos soins (par le biais du formulaire MOBIB ou par une transmission électronique à distance des données se trouvant sur la carte émise par un autre opérateur que la STIB) sont conservées dans les fichiers de la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles (« STIB ») dont le siège social est actuellement situé rue Royale 76, à 1000 Bruxelles. La STIB est le responsable pour le traitement de vos données et est représentée par son Administrateur Directeur Général ou son Directeur du Service Commercial.

Vos données sont traitées pour les finalités suivantes :
1) fabrication, distribution et utilisation de la carte MOBIB ;
2) conclusion et gestion des contrats de transport (en ce compris le service après-vente) ;
3) mesure de l'évolution du profil de la clientèle des transports en commun (statistiques via données codées ou anonymes) ;
4) lutte contre la fraude ;
5) envoi ciblé d'information commerciale et/ou d'une newsletter dans le cadre d'activités de marketing direct.

Les seuls produits ou services dont il est envisagé d'assurer la promotion de cette manière sont ceux offerts par la STIB. Les données recueillies via le formulaire de demande de renseignements ne seront en aucun cas communiquées à des tiers à des fins de marketing direct. Les données individuelles ne sont conservées que pendant des durées limitées et nécessaires aux traitements déclarés. La STIB ou ses sous-traitants pourraient être amenés à effectuer des traitements qui ne sont pas encore prévus dans la liste ci-dessus. Dans ce cas, la STIB vous recontactera avant de réutiliser vos données, afin de vous faire connaître les changements envisagés et vous donner la possibilité, le cas échéant, de refuser cette réutilisation.

Les réponses aux champs du formulaire MOBIB précédés de deux astérisques ne sont pas obligatoires et un défaut de réponse pour ceux-ci est sans incidence sur l'octroi de la carte MOBIB. Vos données peuvent être transmises à d'autres personnes physiques ou morales liées contractuellement à notre société en qualité de sous-traitant. Elles n'accèdent, dans ce cas, qu'aux seules données dont elles ont besoin pour d'acquitter de leur tâche. Pour le reste, les données rassemblées ne seront en aucun cas communiquées à des tiers. Dans le cas des abonnements ou titres à la prestation combinés avec d'autres opérateurs de transport public (SNCB, TEC, DE LIJN, ...), la STIB communique les données signalétiques nécessaires à l'opérateur de transport public concerné. Les données qui sont communiquées lors de la prise de tels contrats sont les suivantes : N client N carte MOBIB, type et validité du contrat de transport acheté. En cas d'achat par un client d'un contrat de transport auprès d'un autre opérateur de transport public que la STIB, les données personnelles contenues dans la carte MOBIB (numéro client, numéro carte MOBIB, nom, prénom, date de naissance, code postal, sexe, langue, type et validité du contrat de transport acheté) sont transmises à cet opérateur pour lui permettre de remplir ses obligations liées au contrat de transport, dans le respect des obligations légales relatives au droit à la protection de la vie privée.

Conformément à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard de données à caractère personnel, vous disposez du droit de vous opposer gratuitement au traitement de vos données à des fins de marketing direct ainsi que d'un droit d'accès aux informations qui vous concernent et d'un droit de correction. Si vous souhaitez exercer ces droits, contactez-nous à l'adresse de notre siège social.

L'intégralité des Conditions Générales de la STIB peut être consulté sur le site web de la STIB: www.stib.be

- Le formulaire doit être complété, **DATE** et **SIGNE** par le travailleur.
- Les adresses indiquées doivent être celles du travailleur et pas de l'entreprise.
- Une photo **ORIGINALE** doit être **COLLEE** (**pas d'agrafe**) à l'endroit prévu.

3. Client possédant un contrat personnel en cours de validité

Dans le cas où certains travailleurs possèdent une carte MOBIB avec un contrat personnel toujours en cours de validité, l'employeur a alors plusieurs possibilités :

➔ Si le contrat **personnel** est presque arrivé à sa fin.
Les derniers 45 jours d'un contrat annuel sont offerts par la STIB. Ils ne peuvent donc être remboursés.

Il est donc préférable d'attendre le mois précédant l'échéance du contrat **personnel** pour effectuer la commande du contrat tiers-payant.

Dans le cas où nous recevrions une commande de contrat tiers-payant pour une personne possédant un contrat **personnel**,

i. Soit il s'agit du même type de contrat demandé (un contrat **personnel** MTB et un contrat tiers-payant MTB) auquel cas nous reporterons automatiquement le démarrage du nouveau contrat.

Attention, un contrat privé peut commencer n'importe quel jour du mois. Afin d'éviter que votre travailleur se retrouve sans titre de transport valide, le contrat tiers-payant débutant toujours le 1er jour du mois, il est possible que les deux contrats se chevauchent durant quelques jours.
(Exemple : contrat privé valide jusqu'au 13 du mois, démarrage du contrat tiers-payant le 1er du même mois, chevauchement des deux contrats du 1er au 13.)

ii. Soit il s'agit d'un contrat différent, le contrat sera alors délivré dans les délais habituels.

➔ Si le contrat privé est encore valide durant plus de 2 mois.
Votre société peut commander normalement le contrat tiers-payant en n'oubliant pas la copie de la carte MOBIB dans la partie courrier de la commande. Votre société informera également son travailleur de la procédure à suivre concernant le remboursement de son contrat **personnel** (voir « La demande de remboursement » p.22)

C. Envoi de la Commande

1. Par Mail

Par mail ne doit être envoyé que **le fichier Excel, au format Excel**, le reste de la commande doit impérativement suivre par courrier.

Afin de pouvoir traiter votre commande de façon efficace, nous vous demandons de renommer ce fichier Excel de la manière suivante :

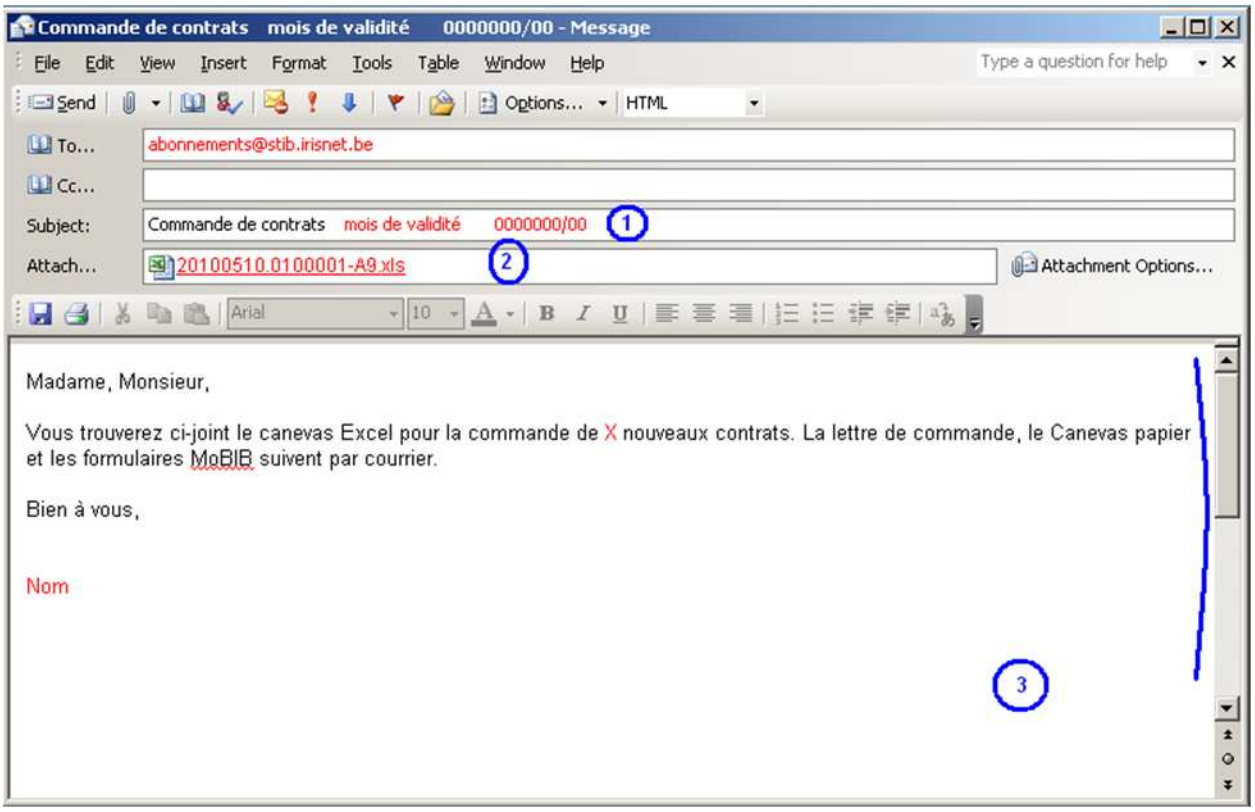
Année mois jour . code tiers payant.xls

Nous vous demandons également de remplacer dans votre code tiers payant le « / » par un « - ». En effet, le programme Excel n'accepte pas ce symbole « / » dans le nom de ses fichiers.
Exemple : commande du 10 mai 2012 = 20120510.0100001-O4.xls

Afin de faciliter la réception du mail, nous vous demandons de ne l'envoyer qu'à cette seule adresse : abonnements@stib.irisnet.be.

Nous vous demandons également d'indiquer :

1. Titre du mail : **Commande de contrat + Mois de validité[5] + Code tiers payant**
2. Fichier annexe : **Le canevas Excel renommé comme il se doit.**
3. Contenu : mentionner le nombre de contrat(s) commandé(s)



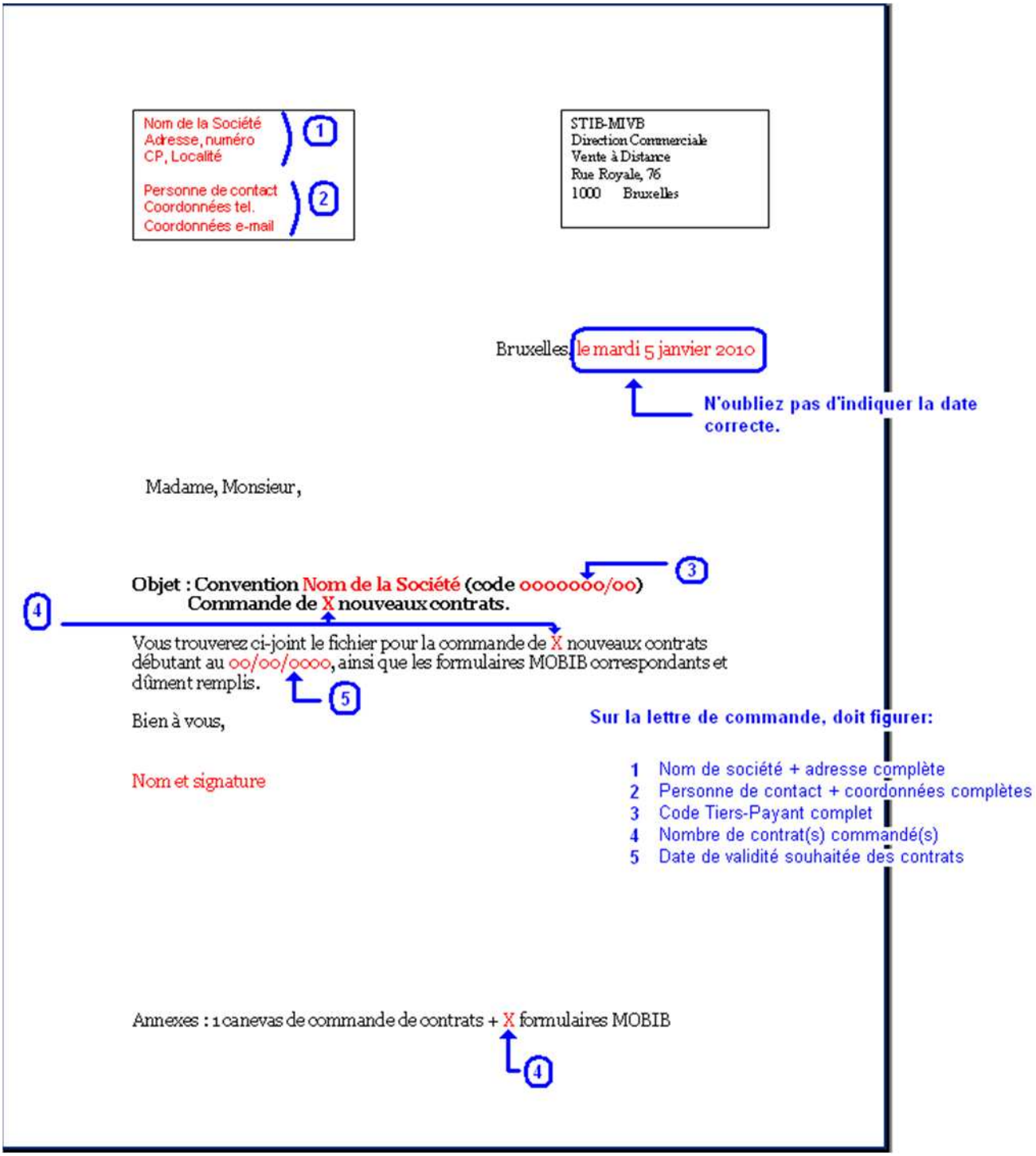
[5] Mois de validité = mois de départ du contrat.
Ex : si le contrat doit débuter au 01/01/2010, mois de validité = Janvier 2010

2. Par Courrier

a. Lettre de commande

Elle est à envoyer comme indiqué sur la lettre, à l'adresse suivante :

STIB
Direction Commerciale –Vente à Distance
Rue Royale, 76
1000 Bruxelles


Nom de la Société
Adresse, numéro
CP, Localité
1
Personne de contact
Coordonnées tel.
Coordonnées e-mail
2
STIB-MIVB
Direction Commerciale
Vente à Distance
Rue Royale, 76
1000 Bruxelles
Bruxelles, le mardi 5 janvier 2010
N'oubliez pas d'indiquer la date correcte.
Madame, Monsieur,
Objet : Convention Nom de la Société (code ooooooo/oo)
Commande de X nouveaux contrats.
3
4
Vous trouverez ci-joint le fichier pour la commande de X nouveaux contrats débutant au oo/oo/oooo, ainsi que les formulaires MOBIB correspondants et dûment remplis.
5
Bien à vous,
Nom et signature
Sur la lettre de commande, doit figurer:
1 Nom de société + adresse complète
2 Personne de contact + coordonnées complètes
3 Code Tiers-Payant complet
4 Nombre de contrat(s) commandé(s)
5 Date de validité souhaitée des contrats
Annexes : 1 canevas de commande de contrats + X formulaires MOBIB
4

b. Print du fichier Excel signé

Afin de valider le fichier Excel, merci de nous le renvoyer également en format papier avec la mention « Pour accord », la date et la signature du mandaté.

	B	C	D	E	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
2						Nouveaux employés à affilier au Tiers Payant								
3	Numéro de client	Titre	Nom	Prénom	Date de naissance (j/mm/aaaa)	Code Langue	Adresse	N°	Boîte	Code Postal	Commune	Code société	N° matricule	Famille ticket demandée 1 = MTD 2 = STIB
4	Klantnummer	Aanspreking	Naam	Voornaam	Geboortedatum (dd/mm/jjjj)	Taalcode	Adres	N°	Bus	Postcode	Gemeente	Code van de maatschappij	Stamnummer	Gevraagd ticket 1 = MTD 2 = MIVB
5	63993319999031700014	Mr./Dhr.	DUPONT 1	ALBERT	5/12/1982	N	CHAUSSEE D'ALSEMBERG	229	2	1190	FOREST	0100001/A7		1
6	63993319999021700015	Mme/Mev.	DUPONT 2	ALBERTE	19/09/1958	F	AVENUE DE LA TENDY	65		1200	WOLUWE-SAINT-LAMBERT	0100001/A7	5632	2
7	12345678/123	Mlle/Juf	DUPONT 3	ALBERTINE	1/09/1965	F	AVENUE MARCEL DEVIENNE	37		1200	WOLUWE-SAINT-LAMBERT	0100001/A7	5412	2
8	63993319999021700017	Mr./Dhr.	DUPONT 4	ALBERT	23/09/1994	F	AVENUE NOUVELLE	74	1	1060	IXELLES	0100001/A7	6962	1
9	63993319999021700014	Mme/Mev.	DUPONT 5	ALBERTE	26/09/1960	N	RUE ALBERT	134		1190	FOREST	0100001/A7		2
10	63993319999021700015	Mlle/Juf	DUPONT 6	ALBERTINE	19/12/1930	N	AV DES ORMEAUX	65	2	1180	UCCLE	0100001/A7		1
11		Mr./Dhr.	DUPONT 7	ALBERT	27/08/1963	F	RUE DU MENUET	9	20	1080	MOLENBEEK-SAINT-JEAN	0100001/A7		1
12														
13														
14														
15														
16														

Pour accord

le 04/01/2010

c. Formulaire MOBIB complété et signé

Formulaire MOBIB

Instructions : veuillez compléter ce formulaire en **LETTRES MAJUSCULES, encre noire, une** lettre par case.

MIVB STIB

Informations personnelles

Nom: CLAES

Prénom: DENIS

Date de naissance (JJ/MM/AAAA): 11 / 10 / 1976

Sexe: [X] M [ ] F

Langue courrier: [X] F [ ] NL

Numéro de registre national*: 761011 266 27

Au dos de votre carte d'identité ou dans le coin supérieur droit de votre carte SIS, commence par votre date de naissance inversée.

Rue: RUE DES COLONIES

Nr: 62 Boîte: Code postal: 1000

Localité: BRUXELLES

La carte MOBIB est à envoyer à (seulement si votre carte doit être envoyée à une adresse autre que celle ci-dessus)

Rue:

Nr: Boîte: Code postal:

Localité:

Téléphone et e-mail Oui, je souhaite recevoir gratuitement la newsletter de la STIB. Sinon, veuillez cocher cette case : [ ]

Tél.*: / GSM*: /

E-mail*: @

PHOTO
couleur
de bonne qualité,
sur **fond clair,**
minimum **35x45mm**
A coller ou à joindre au courrier.

Tant que vous êtes client(e), votre photo sera conservée sous forme électronique afin de permettre une nouvelle fabrication de la carte client si nécessaire. Si vous y êtes opposé(e), veuillez cocher la case ci-contre: [ ]

Le signataire déclare l'exactitude des renseignements ci-dessus et souscrit entièrement au contenu des conditions générales (voir verso), après en avoir pris connaissance.

Signature: X

Date: 17/06/12

* Champ non obligatoire

d. Copie de la carte MOBIB

Si le travailleur possède déjà une carte MOBIB à titre personnelle, vous devez introduire le numéro de client (**19 chiffres, sans les « / »**) repris dessus, dans la colonne « Numéro de Client » et joindre une copie de la carte MOBIB à la commande courrier.

D. FAQ

Pourquoi envoyer le Fichier Excel de façon électronique ET par courrier ?

Le fichier Excel sera importé dès réception, dans notre Base de Données.
S'il nous parvient sous un autre format (pdf notamment), nous ne saurons traiter correctement votre commande.
Nous demandons également une version papier de ce fichier Excel, qui doit être datée et signée par le mandaté, avec la mention « Pour accord ».
Ceci afin de pouvoir vérifier que les nombres de formulaire(s) MOBIB et de copie de carte MOBIB correspondent à la commande.

Pourquoi ne puis-je pas envoyer ma commande mail directement à notre personne de contact à la STIB ?

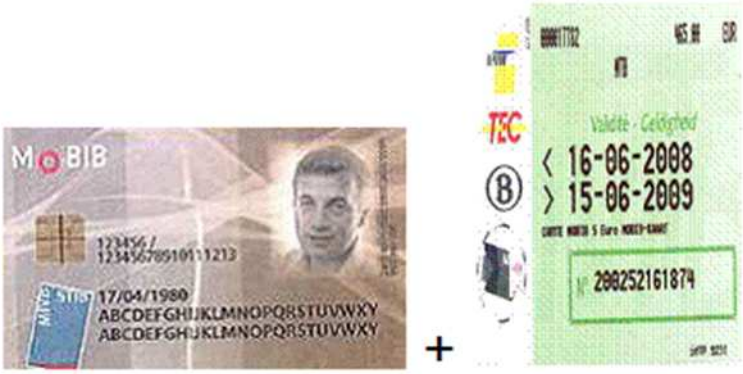
L'adresse mail à laquelle nous vous demandons d'envoyer le mail de commande est l'adresse générale de notre cellule Vente à Distance[6] : **abonnements@stib.irisnet.be** . Si vous envoyez vos commandes à l'adresse directe d'un de nos collaborateurs, cela risque de ralentir le traitement de votre commande.

Pourquoi dois-je encore envoyer le fichier Excel alors que j'ai rempli le formulaire MOBIB ?

Le formulaire MOBIB est nécessaire pour la production de la carte MOBIB **(photo, conditions générales…)**. Cette carte MOBIB n'est pas un titre de transport mais bien le support sur lequel sera chargé un contrat de transport.
Le fichier Excel quant à lui, reprend les données nécessaires à l'attribution dudit contrat.

Délivrance du contrat MTB

Le contrat MTB sera chargé sur la carte MOBIB. En complément, le travailleur recevra une souche MTB via courrier, afin qu'il puisse également utiliser les réseaux bruxellois de la SNCB, De Lijn et TEC. La souche MTB est indissociable de la carte MOBIB pour pouvoir circuler sur ces autres réseaux.



[6] La Vente à Distance est le service qui s'occupe de la gestion de vos commandes de contrats.

Points d'attention :

- Lors de l'envoi du fichier de commande, assurez-vous que seuls les nouveaux clients soient repris dans le fichier Excel. Pour chaque nouvelle commande, partez d'un fichier vierge afin d'éviter d'éventuels problèmes de délivrance et de facturation.
- Nous vous rappelons que nous n'avons plus de lecteur de disquettes sur nos ordinateurs, par conséquent, nous vous invitons à ne plus nous en envoyer.
- Toute commande pour laquelle nous ne recevons pas l'une ou l'autre partie (mail ou courrier) restera en attente.
- Un valideur :

Pour les clients déjà MOBIB, le chargement du contrat Tiers Payant sur la carte existante s'opère automatiquement lors de la présentation de la carte devant le valideur.

- L'automate de vente GO :

270 automates de vente dans les stations de métro et 70 automates de vente aux arrêts de tram et de bus, répartis dans toute la ville, vous permettent d'acheter vos tickets et contrats quand vous le souhaitez (disponible 24 h sur 24).

- Validation :

La validation de la carte MOBIB est obligatoire à chaque utilisation du réseau de la STIB. Ne pas valider correspond à une infraction.

- Carte MOBIB SNCB :

La Carte MOBIB fournie par la SNCB n'est **pas valable** pour le système Tiers-payant étant donné qu'elle est indisociable de l'abonnement SNCB. Il est donc nécessaire de remplir un formulaire MOBIB afin de recevoir la carte MOBIB fournie par la STIB, qui est nominative et avec photo.

Le Renouvellement

Le renouvellement se compose de :

Fichier Excel corrigé	→ A envoyer **par mail**

A. Déroulement Chronologique

1. **Envoi du listing** : deux mois avant l'échéance des contrats, la STIB envoie le listing des collaborateurs dont le contrat arrive à échéance. (Par mail et par courrier).
2. **Retour du listing** : le responsable mandaté par l'entreprise selon la convention envoie le **fichier Excel** corrigé par mail à l'adresse suivante : **abonnements@stib.irisnet.be** .

3. **Envoi des contrats** : les renouvellements se dérouleront comme suit :
    - Le contrat sera chargé automatiquement en présentant sa carte devant un valideur MOBIB ou sur un automate de vente GO.
    - La souche MTB éventuelle sera envoyée à son domicile.

En appuyant sur la touche du valideur, le titulaire de la carte MOBIB pourra visualiser le chargement de son contrat ainsi que ses dates de validité.

B. Etats des Renouvellements

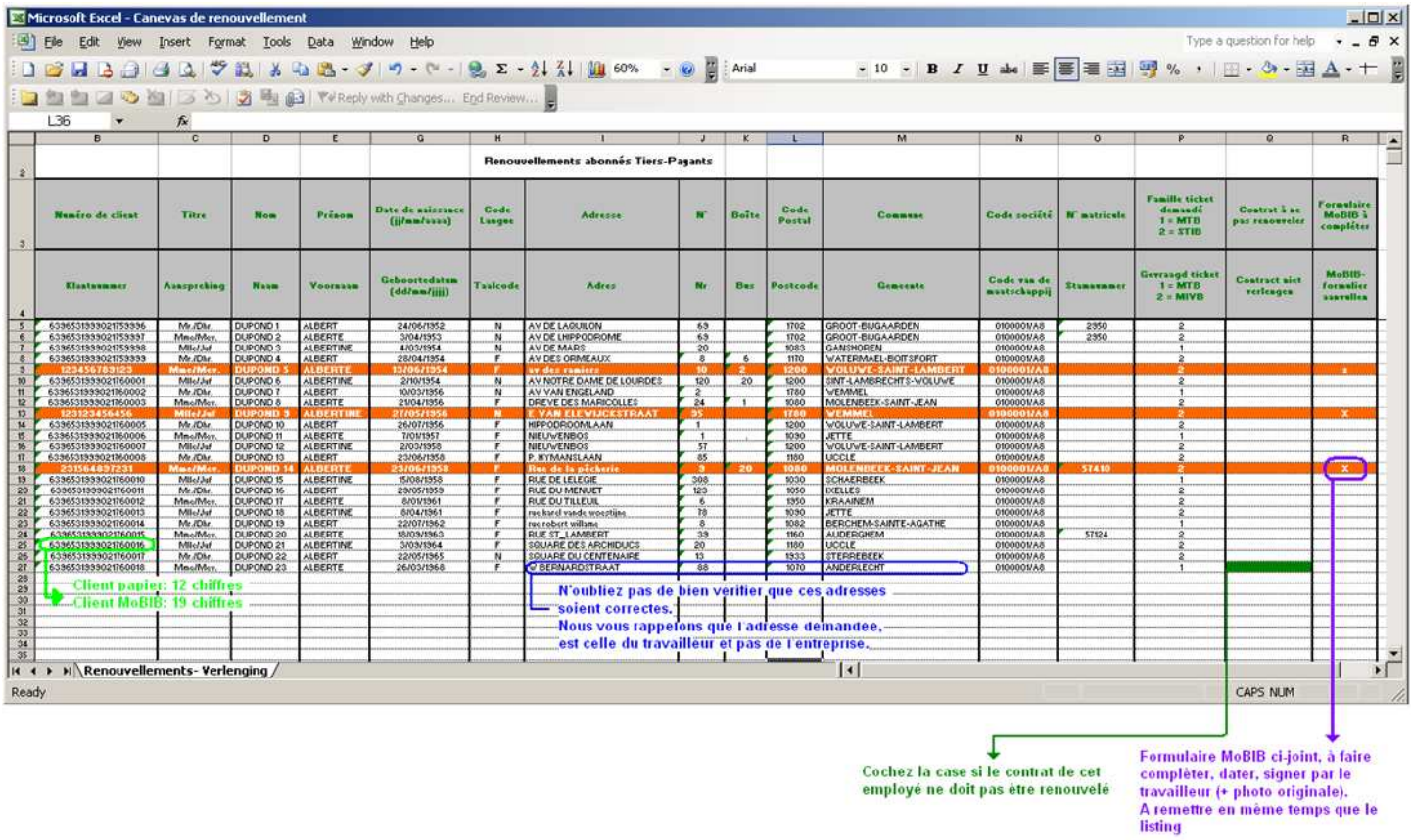
Fichier Excel

Deux mois avant la date échéance, la cellule VAD (Vente à Distance) envoie à votre entreprise un courrier électronique et un courrier poste.

Dans ce mail, vous recevrez **deux fichiers Excel**. Le premier concerne vos renouvellements, le second est la dernière version existante du fichier Excel de commande. Nous vous conseillons de toujours utiliser le dernier fichier Excel de commande reçu afin de garantir la bonne délivrance de vos contrats tiers-payant.

Revenons au fichier de Renouvellement :

Ce canevas comporte quelques petites différences avec le fichier de commande habituel:


Microsoft Excel - Canevas de renouvellement
Renouvellements abonnés Tiers-Payants
Client papier: 12 chiffres
Client MoBIB: 19 chiffres
N'oubliez pas de bien vérifier que ces adresses soient correctes.
Nous vous rappelons que l'adresse demandée, est celle du travailleur et pas de l'entreprise.
Cochez la case si le contrat de cet employé ne doit pas être renouvelé
Formulaire MoBIB ci-joint, à faire compléter, dater, signer par le travailleur (+ photo originale). A remettre en même temps que le listing

Notamment les deux dernières colonnes :

Notification « à ne pas renouveler » : Si vous ne souhaitez pas renouveler le contrat de l'un des travailleurs, cochez la case se rapportant à celui-ci.

Formulaire MOBIB à compléter : Cette colonne n'est plus opérationnelle.

Ce fichier Excel est à usage UNIQUE et ne doit en aucun cas être renommé.

Si vous ne recevez que le fichier de renouvellement envoyé par courrier, nous vous demandons de prendre contact avec nous via l'adresse mail abonnements@stib.irisnet.be afin de nous communiquer vos coordonnées e-mail correctes.

Renouvellement des contrats : contenu des colonnes

Colonne A : colonne inaccessible (usage interne STIB)

Colonne B : Numéro Client
Cette colonne est figée, vous ne pouvez pas y apporter de modifications.

Colonne C : Titre

Monsieur
Madame
Mademoiselle

Colonne D : Nom du travailleur

Colonne E : Prénom du travailleur

Colonne F : colonne inaccessible (usage interne STIB)

Colonne G : Date de naissance (en format **jj/mm/aaaa**) de la personne
ex : 16/12/1973
Cette colonne est figée, vous ne pouvez pas y apporter de modifications.
En cas d'erreur, nous vous invitons à le signaler dans le mail de renvoi.

Colonne H : Rôle linguistique (F pour francophone et N pour néerlandophone)

Colonne I : Adresse = Nom de rue de **l'abonné**

Colonne J : N° = Numéro de maison de **l'abonné**

Colonne K : Boîte = Numéro de boîte de **l'abonné**

Colonne L : Code Postal = Code postal du domicile de **l'abonné**

Colonne M : Localité = Nom de la commune du domicile de **l'abonné**

Colonne N : Code Société = Le code qui a été attribué à votre société (voir sur votre contrat tiers-payant). Cette colonne est figée, vous ne pouvez pas y apporter de modifications.

Colonne O : Matricule = Numéro de matricule propre à votre entreprise. (Si votre personnel n'est pas référencé par un numéro de matricule, laisser cette colonne vide).
Cette colonne peut vous être utile afin de retrouver plus facilement vos données internes.

Colonne P : Famille Ticket demandée = Dénomination du type de contrat souhaité

- **1 =contrat MTB** « contrat valable sur l'ensemble du réseau de la STIB (sauf sur le tronçon NATO-Brussels Airport des lignes 12 et 21), mais aussi sur les réseaux urbains bruxellois de DE LIJN, du TEC et de la SNCB ».
- **2 = contrat STIB**, « valable sur l'ensemble du réseau de la STIB, à l'exception du tronçon NATO – Brussels airport des lignes 12 et 21 »)

Colonne Q : A ne pas renouveler = Si votre entreprise ne souhaite pas renouveler le contrat d'un ou plusieurs de ses travailleurs, il suffit de cocher la case correspondante.

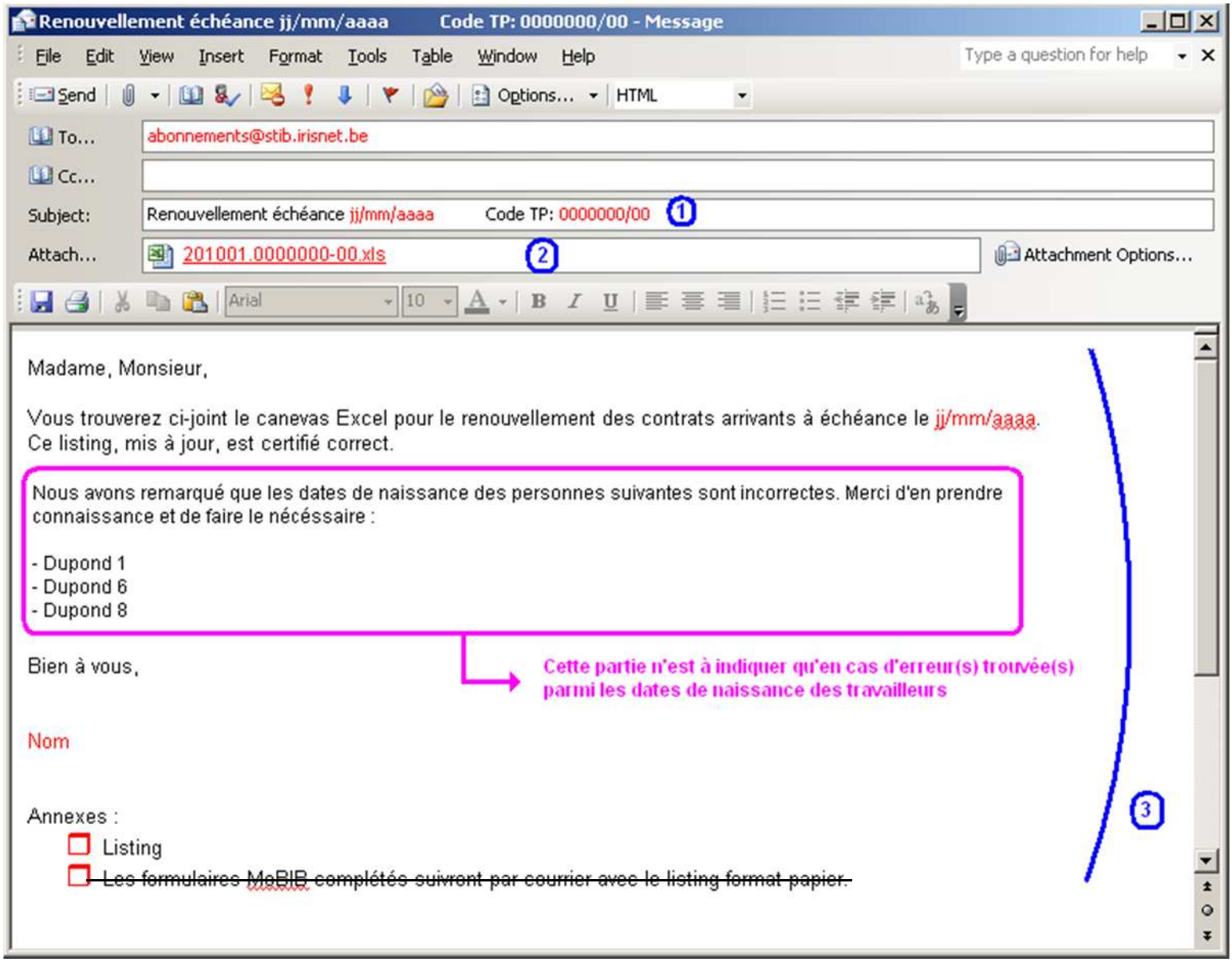
Colonne R : Formulaire MOBIB à compléter = Cette colonne n'est plus opérationnelle.

C. Envoi des Renouvellements

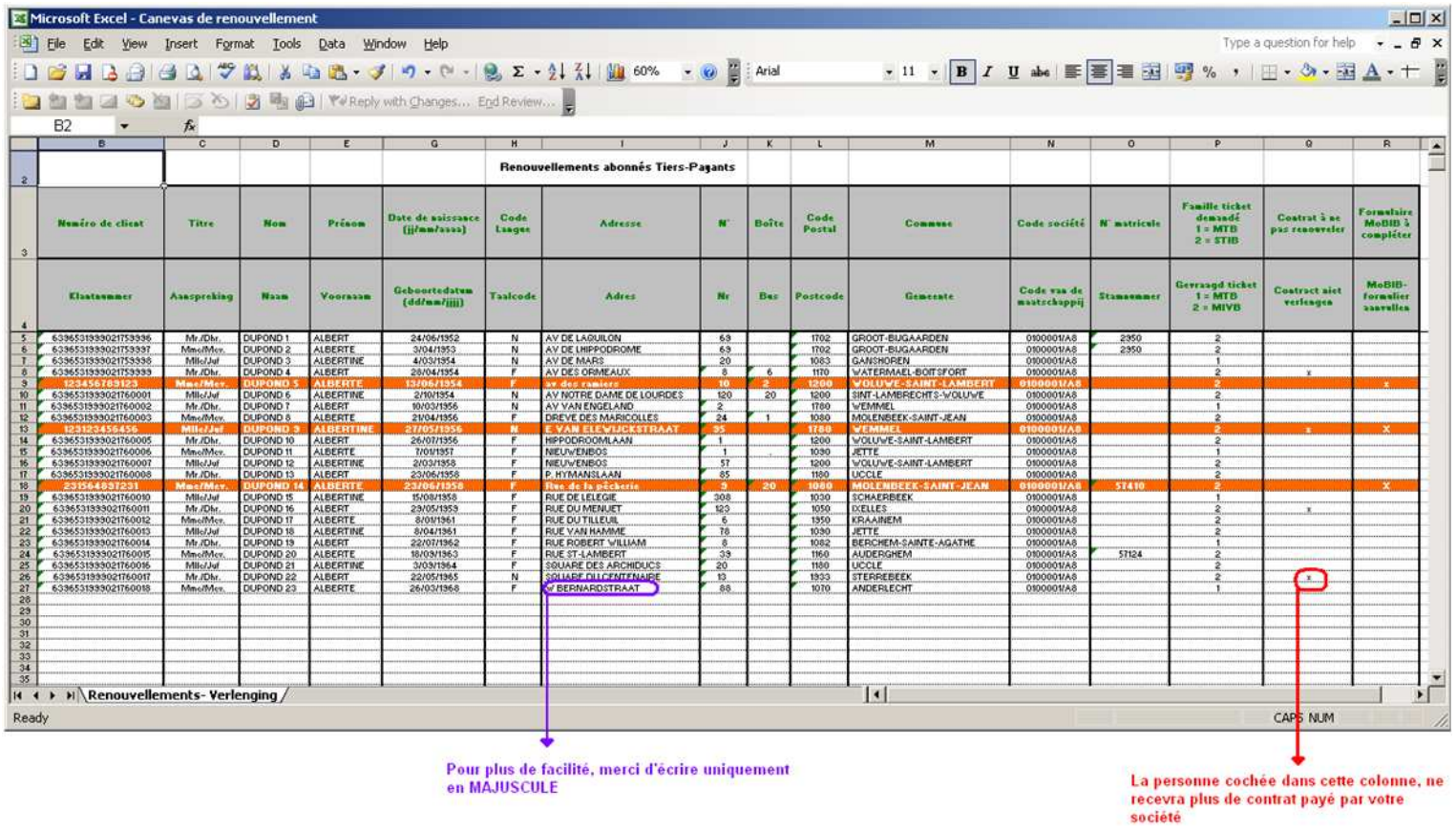
L'envoi des Renouvellements s'effectue par mail. Il est impératif de nous renvoyer le fichier de renouvellement corrigé **au format Excel** (pas de pdf !).

Nous vous demandons également d'indiquer :

1. Titre du mail : **Renouvellement échéance jj/mm/aaaa + code tiers payant**
2. Fichiers annexes : **Canevas Excel de renouvellement.**
3. Le contenu


Renouvellement échéance jj/mm/aaaa Code TP: 0000000/00 - Message
File Edit View Insert Format Tools Table Window Help
Type a question for help
Send Options... HTML
To... abonnements@stib.irisnet.be
Cc...
Subject: Renouvellement échéance jj/mm/aaaa Code TP: 0000000/00
1
Attach... 201001.0000000-00.xls
2
Attachment Options...
Arial 10
Madame, Monsieur,
Vous trouverez ci-joint le canevas Excel pour le renouvellement des contrats arrivants à échéance le jj/mm/aaaa.
Ce listing, mis à jour, est certifié correct.
Nous avons remarqué que les dates de naissance des personnes suivantes sont incorrectes. Merci d'en prendre connaissance et de faire le nécéssaire :
- Dupond 1
- Dupond 6
- Dupond 8
Cette partie n'est à indiquer qu'en cas d'erreur(s) trouvée(s) parmi les dates de naissance des travailleurs
Bien à vous,
Nom
Annexes :
Listing
Les formulaires MoBIB complétés suivront par courrier avec le listing format papier.
3

<u>Rappel</u> : Le fichier Excel est à usage UNIQUE et ne doit EN AUCUN CAS ETRE RENOMMÉ.


Microsoft Excel - Canevas de renouvellement
Renouvellements abonnés Tiers-Payants
Renouvellements - Verlenging
Ready
CAPS NUM
Pour plus de facilité, merci d'écrire uniquement en MAJUSCULE
La personne cochée dans cette colonne, ne recevra plus de contrat payé par votre société

Afin de pouvoir garantir la bonne réception des contrats, il est important de nous signaler tous les changements ou erreurs trouvées dans le listing pour l'un de vos employés.

En cas d'erreur dans la date de naissance, nous vous invitons à en faire la remarque dans le mail de renvoi. Pour le reste des colonnes, vous pouvez effectuer le changement directement dans le tableau.

Sachez qu'en cas de non réception du fichier renouvellement, tous les contrats seront automatiquement renouvelés tel qu'ils figurent dans le fichier.

D. FAQ

Pourquoi ne puis-je pas envoyer le listing de renouvellement directement à notre personne de contact à la STIB ?

L'adresse mail à laquelle nous vous demandons d'envoyer le mail de renouvellement est l'adresse générale de notre cellule Vente à Distance : **abonnements@stib.irisnet.be** . Si vous envoyez vos commandes ou listings à l'adresse directe d'un de nos collaborateurs, cela risque de ralentir le traitement des contrats.

Pourquoi le listing de renouvellement doit être impérativement envoyé sous format Excel ?

Le fichier Excel sera importé dès réception, dans notre Base de Données.

S'il nous parvient sous un autre format (pdf notamment), nous ne saurons traiter correctement vos données et les annulations et/ou modifications apportées risquent fortement d'être perdues.

Que dois-je faire si ma Carte MOBIB est défectueuse ?

Le travailleur doit alors se rendre dans l'une de nos Bootik pour procéder au remplacement de sa carte MOBIB.

Procédure Perdu Poste

Si le travailleur n'a pas reçu sa carte MOBIB et/ou sa souche MTB par courrier, il revient à l'employeur de prendre contact avec la cellule Vente à Distance afin d'en connaitre la raison.
S'il s'avère qu'il s'agit d'un envoi égaré, le travailleur pourra se rendre dans l'une des BOOTIK de la STIB afin de se procurer l'échange de la carte et/ou de la souche égarée.

Pour ce faire, le travailleur devra se munir de

- Sa carte d'identité ou
- Sa carte MOBIB (en cas de renouvellement MTB)

Il lui sera remis gratuitement, contre signature, un échange du contrat non reçu.

Cette procédure est d'application les 30 jours suivant la date de délivrance. Passé ce délai, le travailleur pourra se procurer un duplicata payant de sa carte et/ou de sa souche MTB.

Procédure Duplicata

En cas de perte ou de détérioration de la carte MOBIB résultant d'un usage non-conforme au mode d'emploi ou de négligence, le travailleur peut se procurer en Bootik, à ses frais, une nouvelle carte MOBIB sous forme d'une carte duplicata.

- Le travailleur se rend lui-même dans l'une des BOOTIK de la STIB
- Il se munit de sa carte d'identité (ou du document la remplaçant)
- Il remplit une déclaration de perte
- Le duplicata est délivré directement**.**

Le duplicata est délivré selon le tarif en vigueur.

Procédure d'Échange

En cas de dysfonctionnement de la carte MOBIB dans les cinq premières années d'utilisation, la STIB s'engage à remplacer celle-ci sans frais pour le travailleur.

- Le travailleur se rend lui-même dans l'une des BOOTIK de la STIB
- Il se munit de sa carte MOBIB, sa carte d'identité (ou du document la remplaçant)
- L'échange est délivré directement**.**

L'échange est délivré gratuitement

La Demande de Remboursement

A. La Procédure Générale

Dans tous les cas, l'employeur remplit obligatoirement le formulaire de "Demande de Remboursement"[7].

Remboursement d'un contrat MTB

L'employeur renvoie le formulaire de demande de remboursement dans le cas d'un contrat MTB par courrier à l'adresse suivante :

STIB
Vente à Distance - Remboursement
Rue Royale 76
1000 Bruxelles

Il est impératif d'annexer la souche MTB à cette demande de remboursement sans quoi elle ne pourra être validée et effectuée.

Remboursement d'un contrat STIB

Dans le cas du remboursement d'un abonnement STIB, le formulaire de demande de remboursement, complété, signé, peut être transmis par mail, à l'adresse **abonnements@stib.irisnet.be**

La STIB envoie une note de crédit sur base du pourcentage de la convention.

Si le client a payé une quote-part, le montant correspondant lui sera versé sur son compte.

B. Calcul du Remboursement

Prix du contrat

- 10,00€ de frais administratifs

- les mois utilisés dont le mois en cours (au tarif du contrat mensuel correspondant)

Total à rembourser

[7] Formulaire ci-dessous p.25

C. Spécificités

1. Remboursement d'un contrat personnel avant de devenir Tiers-payant :

Si le travailleur possède déjà un contrat à titre personnel et qu'il peut bénéficier d'un contrat tiers-payant, **son employeur l'informe des procédures à suivre pour être remboursé** :

- La société commande un contrat tiers-payant (Fichier Excel par mail + print fichier Excel signé et copie de la carte MOBIB)
- Le contrat TP sera chargé sur la carte MOBIB personnelle de l'employé
- Lorsque le chargement TP est ok, le travailleur se rend en Bootik afin de faire la demande de remboursement de son contrat personnel.
- Dans le cas d'un contrat privé MTB, il devra remettre sa souche MTB à l'agent de Bootik.

2. Remboursement d'un contrat Tiers-payant

Pour cause de licenciement

Remboursement d'un contrat MTB

- La société récupère la souche MTB.
- La société envoie un courrier avec :
    - Formulaire de demande de remboursement

  Attention : formulaire de demande de remboursement complété correctement et signé

    1. Il faut un formulaire de demande de remboursement par contrat à rembourser
    2. S'il y a une quote-part, ne pas oublier d'indiquer le **n° de compte de l'abonné**.

    - Souche MTB
- Le courrier s'envoie à l'adresse suivante :

STIB-MIVB
Vente à Distance - Remboursement
76 Rue Royale
1000 Bruxelles

Remboursement d'un contrat STIB

- La société envoie un mail avec :
    - Formulaire de demande de remboursement

Attention : demande de remboursement complétée correctement

1. Il faut un formulaire de demande de remboursement par contrat à rembourser
2. S'il y a une quote-part, ne pas oublier d'indiquer le **n° de compte de l'abonné**.

- L'email s'envoie à l'adresse mail suivante : abonnements@stib.irisnet.be
- Indiquer dans le titre du mail : Demande de remboursement + code société

Pour changer de Ministère

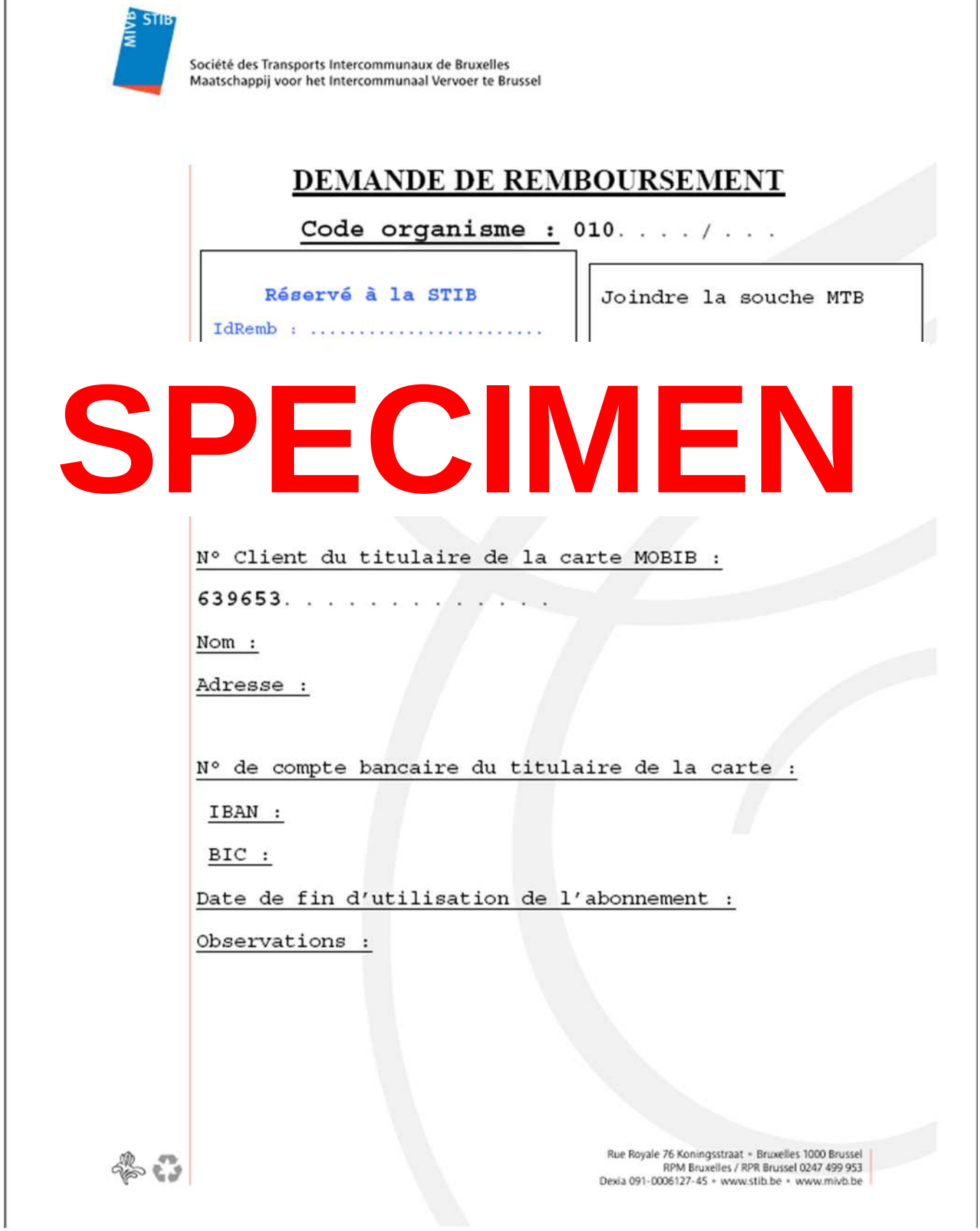
- Soit arrangement interne entre Ministères
    - Bien indiquer « A ne pas renouveler » sur le fichier de renouvellement pour l'ancien employeur.
    - Effectuer une nouvelle commande dans la nouvelle entreprise un mois avant l'échéance du précédent contrat.
- Soit l'ancien employeur effectue une demande de remboursement normale, simplement en indiquant dans « Observation » sur le formulaire de demande de remboursement que le travailleur va recevoir sous peu un nouveau contrat tiers-payant auprès d'une autre entité.

Attention, dans tous les cas, il faut toujours bien remettre la souche MTB ! Le remboursement ne sera pas effectué le cas échéant.

3. Remarques

- Toute demande de remboursement doit se faire sur le document ad hoc.
- Un formulaire de demande de remboursement par contrat à rembourser
- Pour rappel, s'il y a une quote-part, indiquer le n° de compte du client. (La société est remboursée via une note de crédit).
- Toujours bien noter la fin d'utilisation et non pas la date de fin de validité du contrat.
- Lors d'un changement de famille ticket (dans une même société), il suffit juste d'indiquer la raison dans la partie « Observation ».
- S'il s'avère que la demande de remboursement envoyée n'est pas correcte, le dossier vous sera renvoyé.

D. La Demande de Remboursement



Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles
Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Code organisme : 010. . . . / . . .

Réservé à la STIB

IdRemb : .....

Joindre la souche MTB

SPECIMEN

N° Client du titulaire de la carte MOBIB :

639653. . . . . .

Nom :

Adresse :

N° de compte bancaire du titulaire de la carte :

IBAN :

BIC :

Date de fin d'utilisation de l'abonnement :

Observations :

Rue Royale 76 Koningsstraat • Bruxelles 1000 Brussel
RPM Bruxelles / RPR Brussel 0247 499 953
Dexia 091-0006127-45 • www.stib.be • www.mivb.be